



# Manual de Procedimentos: Gestão de Manifestações de Ouidoria

Este manual estabelece as diretrizes técnicas para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Palmital, visando a padronização do atendimento e o cumprimento das normas de Proteção de Dados (LGPD) e Acesso à Informação (LAI).

## ● 1. Recebimento e Triagem

O fluxo inicial deve garantir que nenhuma manifestação seja ignorada e que todas recebam a classificação correta.

- **Registro Imediato:** Toda manifestação, seja física ou digital, deve ser inserida no sistema de gestão em até 24 horas.
- **Protocolo de Recebimento:** O usuário deve receber um número de protocolo único para acompanhamento.
- **Análise de Admissibilidade:**
  - Verificar se a manifestação contém elementos mínimos (fato, local, envolvidos).
  - Identificar manifestações repetitivas ou anônimas (denúncias anônimas devem ser tratadas como "comunicações de irregularidade" e exigem indícios mínimos de prova).

## ● 2. Tratamento e Proteção de Dados

Como DPO, é fundamental que o tratamento siga o princípio da minimização de dados.

- **Sigilo de Identidade:** Sempre que solicitado pelo usuário, ou quando a natureza da denúncia exigir, a identidade do manifestante deve ser protegida por pseudonimização durante a tramitação interna.
- **Encaminhamento Interno:** A Ouvidoria não resolve o problema diretamente, ela solicita a solução à unidade competente. O despacho deve ser claro e conter o prazo regulamentar para resposta da unidade.



- **Segurança:** Apenas servidores autorizados e com termo de confidencialidade assinado podem acessar os dados sensíveis dos manifestantes.

### ● 3. Padrões de Resposta

A resposta final deve ser redigida em linguagem cidadã (clara, concisa e objetiva), evitando excesso de juridiquês.

- **Estrutura da Resposta:**
  1. **Agradecimento:** Pelo contato e contribuição com a Câmara.
  2. **Referência:** Menção ao número do protocolo e ao assunto.
  3. **Ação Tomada:** Descrição do que foi feito (ex: "encaminhado ao setor X", "aberto processo administrativo").
  4. **Conclusão:** Resposta definitiva ou prazo para a solução do problema.
  5. **Recurso:** Informação sobre como recorrer caso o usuário não concorde com a resposta (especialmente em pedidos da LAI).

### ● 4. Monitoramento e Melhoria

A Ouvidoria deve produzir relatórios periódicos para a Mesa Diretora.

- **Relatório Quadrimestral:** Compilado de dados estatísticos (tempo médio de resposta, tipos de manifestações mais frequentes, índice de resolutividade).
- **Feedback ao Usuário:** Após o encerramento, deve-se disponibilizar uma breve pesquisa de satisfação sobre o atendimento da Ouvidoria.